

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
MENGUNAKAN METODE FUZZY AND SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DI PT POS INDONESIA CABANG
GEDANGAN – SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

MUCHAMAD MUSTOFA
1032010011

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA MENGUNAKAN METODE FUZZY AND SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI PT POS INDONESIA CABANG GEDANGAN – SIDOARJO

Disusun oleh :

MUCHAMAD MUSTOFA

NPM : 1032010011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Tim Penguji :

1.

Pembimbing :

1.

Ir. Erlina Purnamawaty, MT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Ir. Handoyo, MT
NIP. 19570209 198503 1 003

2.

Dira Ernawati, ST, MT
NPT. 378060402001

Dira Ernawati, ST, MT
NPT. 378060402001

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA MENGUNAKAN METODE FUZZY AND SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI PT POS INDONESIA CABANG GEDANGAN – SIDOARJO

Disusun oleh :

MUCHAMAD MUSTOFA

NPM : 1032010011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 23 Desember 2014

Tim Penguji :

1.

Pembimbing :

1.

Ir. Erlina Purnamawaty, MT
NIP. 19561205 198703 1 001

Ir. Handoyo, MT
NIP. 19570209 198503 1 003

2.

2.

Dira Ernawati, ST, MT
NPT. 378060402001

Dira Ernawati, ST, MT
NPT. 378060402001

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND FUZZY DI PT POS INDONESIA CABANG GEDANGAN – SIDOARJO”

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Handoyo MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Dira Ernawati, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.
6. Especially for My Mom, father, my family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.

7. Teman-teman angkatan 2010 terima kasih buat kebersamaan kita yang sebentar tapi sangat berkesan. Juga buat teman – teman senior, maupun junior.
8. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Desember 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi

BAB I PENDAHULUAN.

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Asumsi - asumsi	4
1.5 Tujuan Masalah	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelayanan/ Jasa	8
2.2 Pelanggan	13
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	13

2.2.2 Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	16
2.3 Uji kecukupan data.....	17
2.4 Service Quality (Servqual).....	19
2.5 Teori Fuzzy	31
2.5.1 Konsep Dasar Himpunan Fuzzy	34
2.5.2 Kombinasi informasi numeric dan linguistik kedalam sistem rekayasa	35
2.5.3 Triangular Fuzzy Number	38
2.5.4 Defuzifikasi	39
2.6 Perhitungan Indeks Pelanggan.....	40
2.7 Penelitian Terdahulu.....	42
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	44
3.2.1 Identifikasi Variabel	44
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.3 Langkah – langkah Pemecah Masalah	46
3.4 Metode Pengolahan Data.....	54
 BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan data	59
4.1.1 Dimensi dan Atribut.....	59
4.1.2 Penyusunan kuisisioner.....	59
4.1.3 Penyebaran kuisisioner	60

4.1.4 Uji Kecukupan Data	60
4.1.5 Uji Validitas.....	62
4.1.6 Reliabilitas	63
4.2 Pengolahan Data.....	64
4.2.1 Fuzzifikasi Data Persepsi dan Harapan Pelanggan	64
4.2.2 Perhitungan Nilai Mean dan Defuzzifikasi Pelanggan	66
4.2.3 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Atribut	71
4.2.4 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi.....	73
4.2.5 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Keseluruhan	71
4.3 Analisa Dan Pembahasan	78
4.3.1 Defuzzifikasi Terhadap Nilai Persepsi.....	78
4.3.2 Defuzzifikasi Terhadap Nilai Harapan.....	78
4.3.3 Servqual Gap Peratribut	79
4.3.4 Servqual (gap) per Dimensi.....	80
4.3.5 Servqual Gap keseluruhan.....	80
4.3.6 Usulan Perbaikan.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

Abstrak

Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas terjadi apabila jasa atau produk (hasil) yang dirasakan oleh pelanggan sama atau melebihi harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan jasa di PT. Pos Indonesia cabang Gedangan Sidoarjo (kantor pos) dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan mengusulkan atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Dengan menggunakan metode servqual (service quality) and Fuzzy didapatkan nilai servqual gap keseluruhan sebesar -0,21 yang menggambarkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Gedangan Sidoarjo (kantor pos) belum memenuhi harapan pelanggan dan masih perlu dilakukan perbaikan lagi dan didapatkan nilai IKP sebesar 77,17% . Untuk nilai servqual peratribut yang bernilai negatif diantaranya D1, D2, C1, A2, B2, B4, C2, D3, B1, E1, A5, E3 atribut ini yang perlu dilakukan peningkatan kualitas. Dan terdapat atribut yang tidak perlu dilakukan peningkatan kualitas karena atribut tersebut sudah berkualitas dengan nilai gap positif. Atribut tersebut yaitu A3, A4, A1, C3, E2, B3.

Kata Kunci : Servqual (Service Quality) dan Fuzzy, analisis tingkat kualitas pelayanan jasa.

Abstract

Quality of service is an important factor for the company concerned, so that the company can continue to stand up and thrive. How to improve the quality of services is to seek to know and understand the customer's wishes. Quality service occurs when the service or product (result) perceived by the customer equal to or exceeding customer expectations, the quality of the service said. In this study the authors analyze the level of quality of service in PT. Pos Indonesia Gedangan Sidoarjo branch (post office) in order to know the level of quality of service and propose the attributes that need to be improved quality of His ministry. By using servqual (service quality) and Fuzzy obtained servqual gap overall value of -0.21 which describe the quality of service of PT. Pos Indonesia Gedangan Sidoarjo branch (post office) do not meet customer expectations and still need to be improved again and obtained values of 77.17% IKP. For peratribut servqual value negatively including D1, D2, C1, A2, B2, B4, C2, D3, B1, E1, A5, E3 this attribute are necessary to improve quality. And there are attributes that are not necessary to improve the quality because these attributes are already qualified with a positive gap value. The attribute that is A3, A4, A1, C3, E2, B3. Keywords: Servqual (Service Quality) and Fuzzy, analysis of the level of quality of services.

Keywords: Servqual (Service Quality) and Fuzzy, analysis of the level of service quality.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa sekalipun, terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Dengan adanya umpan balik dari pelanggan, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya. Dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dikembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kantor Pos Gedangan Sidoarjo yang terletak di kecamatan Jalan Raya Ketajen Gedangan Sidoarjo merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, Kantor Pos Gedangan Sidoarjo memiliki 2 orang pegawai (petugas administrasi) dan 1 orang supervisor (penanggung jawab kantor pos).

Namun dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo mendapat keluhan – keluhan/ komplain dalam 1 bulan kurang lebih 5 komplain dari pelanggannya diantaranya adalah pengiriman surat dan

paket mengalami keterlambatan, kondisi paket rusak . Sebagai langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan pengetahuan mengenai atribut-atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diterimanya. Kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan sangat diperlukan sehingga tidak akan terjadi kesenjangan (gap). Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diharapkan sesuai dengan yang diterima.

Metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung/pelanggan adalah service quality (servqual). Metode Servqual (Service and Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan (Servqual), Servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : Reliability (keandalan), Assurances (jaminan), Tangibles (bukti terukur), Empathy (empati), Responsiveness (daya tanggap). Dalam penelitian persepsi dan harapan pada servqual menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan sering kali bias. Dengan melihat keterbatasan yang terdapat dalam servqual tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang lebih obyektif dan realistis untuk diterapkan. Penelitian ini mencoba mengintegrasikan servqual dengan fuzzy, dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat menangkap bias dan

subyektifitas yang terjadi pada saat mengumpulkan data melalui pengisian kuisioner.

Di dalam buku Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM) Sri Kusumadewi, Sri Hartati, Agus Harjoko, Retantyo wardoyo tahun (2006). Fuzzy merupakan kerangka matematis yang digunakan untuk mempresentasikan ketidakpastian, ketidakjelasan, ketidaktepatan, kekurangan informasi dan kebenaran parsial (Tettamanzi,2001). Hal ini menjadi alasan-alasan mengapa pada penelitian ini mencoba mengintegrasikan antara fuzzy dan servqual, dimana penelitian skor butir pertanyaan pada kuisioner menggunakan skala lingkert 5. Pengelompokkan skor dari pertanyaan akan diubah menjadi bilangan fuzzy kemudian di integrasikan dengan metode servqual.

Dengan menggunakan metode service quality (servqual) fuzzy maka akan diketahui berapakah tingkat kualitas pelayanan yang di berikan kantor Pos Gedangan Sidoarjo. Dan dimensi, atribut manakah yang akan menjadi prioritaskan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“Berapakah tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo dan atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya?”

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi sederhana, maka penelitian ini perlu diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo.
2. Jenis pelayanan yang dilakukan pada penelitian ini adalah jenis pelayanan pengiriman berita secara tertulis atau terekam yang dikirimkan dalam amplop (surat) dan paket pos dalam negeri.
3. Di dalam penelitian ini tidak menyinggung tentang biaya pelayanan jasa pengiriman surat dan paket dari Kantor Pos Gedangan Sidoarjo.
4. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo menggunakan kuisioner yang diberikan kepada pelanggan.
5. Penelitian tingkat kualitas pelayanan hanya berdasarkan pada analisa tingkat pelayanan dengan menggunakan metode) Fuzzy And Service Quality (servqual).

1.4 Asumsi – Asumsi

Asumsi-asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden dapat berfikir logis dan netral dalam memberikan nilai terhadap kualitas pelayanan dari Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo.
2. Data Kuesioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan layanan yang di berikan oleh Kantor Pos Gedangan Sidoarjo.
3. Responden yang dipilih untuk pengisian kuisioner adalah responden selalu menggunakan jasa kantor pos dan melakukan lebih dari 2 kali dalam menggunakan jasa kantor pos Gedangan Sidoarjo.

4. Pelanggan selalu memakai jasa pos di kantor pos Gedangan Sidoarjo.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Pos Gedangan Kabuapten Sidoarjo.
2. Mengusulkan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai masukan bagi pihak Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo, mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa
2. Mengetahui atribut – atribut yang menjadi penyebab ketidakpuasan pengujung sehingga nantinya pihak Kantor Pos Gedangan kabupaten Sidoarjo untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa.
3. Terciptanya rancangan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berada di Kantor Pos Gedangan Kabupaten Sidoarjo.
4. Memberikan gambaran bagi pihak manajemen Kantor Pos mengenai kondisi kualitas layanan yang diterima dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga dapat menentukan kebijakan manajemen perusahaan selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian tugas akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (servqual) and fuzzy.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang penggambaran langkah-langkah yang ditempuh dalam proses penelitian yang meliputi survey pendahuluan, alat dan teknik pengumpulan data, serta menentukan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN